

La solución dinámica de e-business para
el comercio minorista de múltiples canales



IBM NetVista Kiosk

IBM Kiosk





Características

La respuesta e-business para clientes exigentes

- Satisface las exigencias de los clientes que compran en cualquier lugar y en cualquier momento
- Ofrece un servicio coherente y de alta calidad a través de múltiples canales
- Permite el autoservicio de los clientes evitando que tengan que hacer cola
- Reconoce a los clientes independientemente de su método de compra

Mejora de los beneficios en un entorno de múltiples canales

- Aumenta los ingresos al llegar a un sector más amplio de clientes
- Crea una experiencia de compra más satisfactoria que a su vez genera la fidelidad del cliente
- Permite el aumento de la oferta mediante el acceso a un inventario virtual
- Mejora el servicio al cliente a la vez que reduce los costos laborales
- Extiende las inversiones en Web a tiendas y otros establecimientos

Una tecnología innovadora de quioscos que se adapta a sus necesidades

- Conexiones personalizadas con plataformas basadas en Web y conectividad multipuerto
- Liderazgo en el diseño y tecnología de pantallas táctiles y funciones multimedia instaladas en una estructura estándar o personalizada
- Diseño intuitivo, práctico y accesible para el comprador que permite un manejo sencillo y sin complicaciones
- Una inversión inteligente de impacto inmediato en e-business

Mayor apoyo al comercio minorista de múltiples canales

En el mundo actual del comercio minorista los clientes compran exactamente lo que desean, donde desean y cuando lo desean. Exigen un servicio coherente y de alta calidad, además de la disponibilidad de los productos independientemente del lugar en el que realicen sus compras. Además, esperan mucho más de la experiencia de compra que antes.

Esa es la razón por la que hemos desarrollado la estrategia IBM MerchantReach™, un conjunto integrado de soluciones que le permiten superar estos retos y ampliar su negocio en el mundo de múltiples canales. Y lo que aún es más importante, las soluciones que forman parte de la estrategia IBM MerchantReach pueden extenderse hoy por su empresa produciendo un impacto inmediato en la productividad y los beneficios.

Para muchos minoristas, uno de los componentes más atractivos de la estrategia MerchantReach es el NetVista™ Kiosk de IBM. Este potente quiosco basado en la Web está preparado para operaciones de e-business y para el comercio minorista de múltiples canales. Su avanzada pantalla táctil, sus funciones multimedia, su tecnología de núcleo reforzado especial para el comercio minorista y su plataforma abierta hacen del NetVista Kiosk una herramienta que le permitirá beneficiarse de las siguientes ventajas:

- **Aumento de ingresos.** Los quioscos le ayudarán a llegar a más clientes incrementando los ingresos. Los compradores apurados se verán atraídos por los quioscos en busca de un autoservicio rápido y práctico. Los mensajes con objetivos pueden atraer a nuevos tipos de clientes. Las compras interactivas como los pedidos especiales personalizados o la opción de prueba antes de compra impulsarán el consumo de los clientes. Asimismo, los quioscos facilitan la promoción de las oportunidades más interesantes y la venta cruzada de los productos.

- **Afianzar la confianza de los clientes.** Los quioscos son de gran ayuda de cara a los clientes a la hora de encontrar lo que buscan, lo que reduce la pérdida de ventas. Proporcionan amplia información acerca de los productos, incluidas las comparaciones de precios, que se traduce en un aumento de la confianza de los clientes. Asimismo, los quioscos reducen el tiempo de espera y permiten a los clientes solicitar créditos, comprar vales o realizar otras operaciones a su propio ritmo. Todas estas ventajas propician una mayor satisfacción del cliente y afianzan su fidelidad.

- **Ampliación de la oferta.** A través de los quioscos, los clientes pueden acceder a una gama más amplia de productos sin necesidad de ampliar su establecimiento. De esta forma podrá disponer de más tamaños, colores, sabores y opciones de sus productos u ofrecer alternativas que satisfagan a un sector más amplio de clientes. Además, podrá complementar su oferta con la incorporación de valores extras añadidos, como un quiosco dedicado a la planificación de vacaciones patrocinado por un comerciante de artículos deportivos.

- **Reducción de costos.** Los quioscos producen un aumento de la actividad comercial sin incrementar los costos laborales. Asimismo, pueden utilizarse en la capacitación del personal de ventas para mejorar su eficiencia. Además, si opta por IBM como su Kiosk Partner, podrá contar con una solución sólida y fiable que protegerá su inversión con el costo más bajo del mercado.

- **Soporte de sus tiendas.** Los quioscos pueden gestionar el registro de regalos, las solicitudes de créditos y empleos y las especificaciones de los productos, entre otras operaciones. Esto conlleva la reducción del trabajo del personal de ventas, el aumento de su satisfacción personal en el trabajo y la reducción en la rotación del personal. Además, los quioscos le permitirán difundir su presencia en la Web.



Funcionamiento de alto rendimiento con flexibilidad de sistemas abiertos

Si opta por el sistema IBM NetVista Kiosk, podrá elegir entre nuestro formato estándar o instalar nuestros componentes en un diseño ya existente o personalizado. De cualquier forma, la unidad integrada incluye una interfaz de pantalla LCD táctil de matriz activa, un acelerador de gráficos 3D para vídeo y multimedia, un sensor de presencia por infrarrojos y Ethernet para conectividad con LAN y Web. En otras palabras, este quiosco está preparado para ejecutar algunas de las aplicaciones más avanzadas existentes en el mercado, ya sea empaquetadas, creadas por IBM, desarrolladas por empresas de software independientes o por equipos internos.

El diseño de su sistema abierto facilita una integración transparente de los quioscos con los sistemas minoristas ya existentes y protege su inversión en infraestructura comercial. Asimismo permite un acceso directo a aplicaciones de eficacia probada y ampliar o incorporar los últimos periféricos sin tener que preocuparse de los habituales problemas de interoperabilidad.



Puede elegir entre una amplia gama de periféricos entre los que se incluyen impresoras de quioscos, altavoces integrados, lectores de bandas magnéticas, lectores de códigos de barras, teclados y fuente de alimentación ininterrumpible (UPS.) Además, el quiosco ofrece una ranura de expansión PCMCIA para conexiones de dispositivos inalámbricos y módems. El RS-232, USB y los puertos paralelos proporcionan aún más opciones, con lo que resulta más fácil crear formatos personalizados para los quioscos provistos de CD-ROM, cámara, lectores inteligentes de tarjetas y demás dispositivos específicos de otras aplicaciones.

Gestión y control versátil

Dado que el sistema IBM NetVista está basado en la Web, su hardware, aplicaciones y conexiones de red pueden gestionarse de forma directa o remota. Para lograr esto, IBM ofrece un juego completo de herramientas de gestión para el quiosco: IBM Consumer Device Services (CDS), NetCDS y Kiosk Manager.

CDS proporciona funciones de gestión y diagnóstico de dispositivos. NetCDS proporciona un acceso seguro a la Web a través de una interfaz sencilla que se configura mediante un clic. Por su parte, Kiosk Manager ofrece la posibilidad de controlar a distancia los distintos dispositivos del quiosco y enviar mensajes como peticiones de servicio, datos de aplicación de registro, registros de seguimiento de usuarios por sello de tiempo y actualizaciones del historial de los dispositivos, del software o de los contenidos. Cuando se utilizan de forma conjunta, estas herramientas ofrecen un diagnóstico completo del estado de cada uno de los dispositivos de cualquier quiosco de la red desde cualquier punto del mundo.

El sistema IBM NetVista Kiosk cumple con el estándar de la industria WfM (Wired for Management), por lo que podrá gestionar el sistema de una forma centralizada con otras herramientas de gestión basadas en WfM de IBM, Tivoli™ y otras empresas. La función Wake on LAN® ejecuta el mantenimiento del quiosco incluso cuando éste se encuentra desatendido o inactivo. La utilización conjunta de esta función y de la suite de herramientas de gestión de IBM le permitirá aumentar la disponibilidad del sistema.

Integración directa con los entornos POS existentes

Los quioscos no pueden considerarse como una solución aislada. Sea cual sea el servicio que ofrezcan, deben estar conectados al resto de los sistemas de su empresa. La información que obtengan debe ser actual, consistente y disponible en cualquier nivel de la empresa. Con el fin de asegurar la integración de los quioscos con los sistemas de datos y transacciones existentes en la empresa, el diseño abierto de nuestros sistemas ha sido creado de acuerdo con una serie de estándares de software para bases de datos, mensajes y desarrollo de aplicaciones.

Tecnología segura especial para el comercio minorista

Los quioscos se ven sometidos a un tratamiento intenso por parte de los clientes. Esta es la razón por la que IBM insiste en la utilización de componentes sólidos y duraderos que puedan soportar los entornos más difíciles.

Su estructura metálica con recubrimiento granulado resiste todo tipo de daños. Sus botones sellados, puertos y ranuras, así como las cerraduras de seguridad impiden el deterioro. Su construcción hermética a prueba de derrames protege los componentes electrónicos del polvo, la suciedad y la humedad. El resto de las características incluye:

- Monitor con pantalla táctil de matriz activa con doble contraste para un elevado brillo
- Sensor de presencia por infrarrojos integrado que activa el quiosco cuando los clientes se encuentran en un perímetro de unos dos metros
- Pantalla a prueba de derrames con altavoces integrados y lector de bandas magnéticas
- Tecnología avanzada de tubos de refrigeración que enfría la placa madre sin exponerla a elementos contaminantes externos
- Montaje de los componentes principales en bandejas deslizantes para un servicio más sencillo
- Diseño que ahorra espacio e integra todos los periféricos opcionales
- Diseño ergonómico optimizado para que los clientes puedan manejarlo sin dificultad
- La disposición de los cables evita que el cableado dificulte el manejo y funcionamiento del quiosco
- Las tuercas roscadas de montaje permiten la visualización de las indicaciones de las promociones personalizadas

Dé un paso más con IBM Global Services

El sistema IBM NetVista Kiosk forma parte de una solución total de quioscos de IBM. Con más de diez años de experiencia en el desarrollo de quioscos para el comercio minorista, IBM Global Services puede convertirse en su único proveedor de un diseño personalizado que incluya aplicaciones, producción de gráficos y vídeo, así como de la fabricación, instalación, formación y soporte continuo. Además, IBM puede hacerse cargo de la gestión de proyectos de transferencia a gran escala, integración con sistemas principales, soluciones basadas en la Web y arquitectura de redes.

Respaldo garantizado mediante la asociación

IBM puede proporcionar soluciones para el comercio minorista para una gran variedad de comerciantes por una razón muy sencilla: nuestra red de 1.500 Business Partners. Debido a la creciente selección de soluciones basadas en Windows, tecnología Java™, navegadores, "thin client" y múltiples canales, nuestros Business Partners aportan creatividad adicional, diversidad y alcance global. Además, poseen los conocimientos y la experiencia necesarios para desarrollar soluciones para aplicaciones especializadas. Nuestros Business Partners representan uno de los sectores de mayor crecimiento de nuestra organización, y a medida que su número vaya aumentando, IBM podrá ofrecer a los comerciantes minoristas una mayor valorización, un mejor servicio y muchas más opciones. Con esta extensiva red mundial de minoristas y Business Partners, IBM está incomparablemente cualificada para ofrecer las soluciones que los minoristas exigen para transitar por el complejo mercado global actual.

Características de IBM NetVista Kiosk

Unidad de sistema del IBM NetVista Kiosk	4835-120
Pantalla	12,1" Color TFT (matriz activa)
Procesador	400 MHz* AMD-K6-2™
Memoria (DIMM) Memoria de video	2 ranuras; 64MB estándar 4MB UMA (ampliables a 8MB)
Disco duro	10,1GB** o superior
Disquetera de 1,44MB	Externa, opcional
Puertos	
USB	2
RS-232	3
Paralelo	1
Ethernet 10/100	1
Salida VGA	1 (para monitor secundario)
Altavoces estéreo integrados	Opcionales
Sensor de presencia por infrarrojos integrado	
Gestión de alimentación y sistema	
Gestión de sistema	WfM 1.1, DMI 2.0
Gestión de alimentación	APM 1.2 / ACPI 1.0
Wake on LAN	Sí
Drivers admitidos	<ul style="list-style-type: none">• Soporte de dispositivo CDS proporcionado como APIs invocables desde C, clases de Java o drivers OPOS compatibles ***• Soporte de dispositivo OPOS ***
Sistemas operativos admitidos	<ul style="list-style-type: none">• Windows NT® Service pack 6• Windows® 98 Segunda edición• Windows 2000 Service pack 1
Alimentación eléctrica (sólo unidad de sistema)	100-127 VAC/200-240 VAC 50/60 Hz 250 W Mx/60 W Típicos
Dimensiones (Anchura/Profundidad/Altura) – Unidad de sistema	
Mm	325x321x381
Pulgadas	12,7x12,5x14,8
Dimensiones (A/P/A) – Estructura	
Mm	275/315/1346.2
Pulgadas	10.7/12.3/53

*MHz/GHz sólo mide la velocidad del reloj interno del microprocesador; el rendimiento de la aplicación puede verse afectado por diversos factores

**MB/GB/TB equivale a un millón/mil millones/un billón de bytes de capacidad de almacenamiento; la capacidad accesible puede ser inferior

***Soporte del dispositivo OPOS según disponibilidad

Características de IBM NetVista Kiosk (continuación)

Dispositivos periféricos opcionales

Lector de banda magnética: ISO de 3 pistas / de doble cara, JUCC de una pista convenientemente acoplado a uno de los lados de la pantalla para facilitar el acceso

Juego de altavoces: altavoces multimedia convenientemente acoplados a la parte frontal de la pantalla

Impresora térmica de recibos para quiosco: de 80mm / 112 mm; mecanismo "loop presenter" con sensor de atascos de papel que protege el documento durante el proceso de impresión y separación; los sensores de fin de semana y de nivel bajo de papel controlan el estado del papel

Escáner: motor de escaneado omnidireccional para aplicaciones incorporadas de alta velocidad y de manos libres

UPS: corriente nominal en 330W/500VA, conecta el quiosco de forma inmediata a una batería de emergencia en caso de un corte breve de suministro eléctrico; su sistema de supresión de sobrecargas eléctricas momentáneas de alto rendimiento protege el sistema de ruido eléctrico y de posibles daños producidos por dichas sobrecargas

Teclado: teclado compacto tipo Notebook, de 83 teclas con dispositivo de control de cursor PS/2 integrado

Peso

MSR	0,16 kg / 0,35 lbs
Juego de altavoces	0,5 kg / 1,1 lbs
Impresora de 80 mm	2,4 kg / 5,28 lbs
Impresora de 112 mm	2,8 kg / 6,16 lbs
Escáner	0,5 kg / 1,1 lbs
UPS	7,0 kg / 15,5 lbs
Teclado	0,61 kg / 1,35 lbs
Unidad de sistema	9,5 kg / 21 lbs



Descubra hoy algo más

Dé el primer paso dentro del sector de compras minoristas de múltiples canales con IBM NetVista Kiosk listo para e-business. Para más información, póngase en contacto con su representante local de IBM, o visite nuestra página Web en la dirección: **ibm.com/industries/retail/store** o **www.es.ibm.com/products/tpv** (en español).

© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Corporation
Department C6PA
5601 Six Forks Road
Raleigh, NC 27609

Printed in the United States of America
01-01
Reservados todos los derechos

Las referencias de esta publicación a productos o servicios de IBM no implican que IBM vaya a comercializarlos en todos los países donde opera.

IBM seguirá mejorando los productos a medida que surjan nuevas tecnologías. Por lo tanto, IBM se reserva el derecho a modificar sin previo aviso las especificaciones y otra información relativa a los productos. Póngase en contacto con su representante o distribuidor autorizado de IBM si desea obtener información sobre opciones y configuraciones estándar específicas.

IBM no asumirá responsabilidad alguna por el uso de la información contenida en el presente documento. Ningún dato del mismo se considerará una licencia o indemnización expresa o implícita según los derechos de propiedad intelectual de IBM o de terceros. No se derivará del presente documento garantía de ningún tipo, incluidas sin limitación las garantías implícitas de comercialización o adaptación a fines concretos.

IBM, NetVista, MerchantReach y Wake on LAN son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos de América y en otros países.

AMD-K6-2 es una marca comercial de AMD Corporation en los Estados Unidos de América y en otros países.

Java y todas las marcas comerciales basadas en Java son marcas comerciales de Sun Microsystems, Inc. en los Estados Unidos de América y en otros países.

Microsoft, Windows y Windows NT son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos de América y en otros países.

Otros nombres de empresas, de productos y servicios son marcas comerciales o marcas de servicios de otras compañías.



Impreso en papel reciclado que contiene 10% de fibra recuperada después de su consumo.

G580-3569-00